



جمعية محراب للعناية بالمساجد وخدماتها بأشيقر

الرقم:

التاريخ:

المشروعات:

ملخص تقرير نتائج استطلاعات رأي أصحاب العلاقة المعنيين بجمعية محراب للعناية بالمساجد وخدماتها بأشيقر

التمهيد

انطلاقاً من حرصنا على إتقان الخدمات التي تقدمها الجمعية، وإيماناً منا بضرورة مراقبة أدائها من أجل التطوير وتقديم أفضل الخدمات لأصحاب العلاقة بكل شفافية ووضوح ولضمان حقوق العملاء في التظلم وتقديم الشكاوي، ولذا عمدت الجمعية إلى استطلاع رأي أصحاب المصلحة المعنيين بخدماتها والتعرف على مدى رضاهم عن الجمعية من خلال استمارات تم تصميمها من قبل إدارة الجمعية.

أهداف استطلاعات الرأي:

- ١ تحقيق استراتيجية الجمعية والسعي للتطوير والتحسين المستمر وتجويد الخدمات وتحسين بيئة العمل وإعطاء الفرصة لأصحاب العلاقة لمشاركة تجربتهم وإعطاء مقترحات.
- ٢ إيجاد نقاط الضعف لحل المشاكل والاستماع إلى المقترحات المقدمة.
- ٣ الارتقاء بمستوى الخدمة المقدمة.
- ٤ معرفة رضا المستفيدين بشكل عام عن الجمعية.

وقد تم اتباع الخطوات العملية التالية للاستفادة من آراء ومقترحات المشاركين:

- أولاً: تحليل الاستبانات بتسجيل أبرز الإيجابيات والملاحظات للمشاركين.
- ثانياً: تسجيل التوصيات المقترحة لمعالجة وتعزيز الآراء والملاحظات المطروحة.
- ثالثاً: رفع التوصيات إلى مجلس الإدارة للبت فيها وأخذ القرارات بشأنها.
- رابعاً: اعتمد مجلس الإدارة في اجتماعه رقم: (٥٥) بتاريخ: ٣٠ / ٠٦ / ١٤٤٦ هـ الموافق: ٢٠٢٤/١٢/٣١ م عدد من التوصيات بناءً على نتائج الاستبانات.
- خامساً: إبلاغ أصحاب العلاقة بنتائج التحسينات التي تمت بشأن اقتراحاتهم وملاحظاتهم.



جمعية محراب للعناية بالمساجد وخدماتها بأشيقر

الرقم:

التاريخ:

المشفوعات:

تضمنت استطلاعات الرأي عدة محاور:

- ١ مدى انتفاع المستفيدين من البرامج المقدمة من الجمعية.
- ٢ مدى الرضا عن استجابة العاملين في الجمعية.
- ٣ مدى الشفافية والإفصاح.
- ٤ مدى الرضا عن الخدمات التي تقدمها الجمعية.
- ٥ مدى الرضا عن بيئة العمل.
- ٦ ملاحظات على الموقع الإلكتروني للجمعية.
- ٧ سرعة الاستجابة للشكاوى والمقترحات.
- ٨ الرضا بشكل عام.

وعليه فقد أظهرت الاستطلاعات بعد تحليل الاستجابات التي تم جمعها في تقارير تفصيلية مجموعة من النتائج، فكان لزاماً علينا تقديم هذا التقرير لتحسين مستوى الرضا عبر دراسة وتبني المقترحات المقدمة عبر الاستطلاعات.

وتأتي أهمية هذا التقرير للوقوف على أوجه التقصير في التعامل مع طلبات المستفيدين وتقديم الخدمة لهم وذلك من خلال تحليل شكاوي العملاء وتحديد الممارسات الخاطئة والمجفة بحقوقهم - إن وجدت - كما يسلط التقرير الضوء على الشكاوي التي يكون العملاء غير محققين في شكاوهم نتيجة لضعف الثقافة أو عدم معرفتهم بالشروط التي تعتمد عليها الجمعية في تقديم الخدمة وحقوق المستفيد والجمعية.



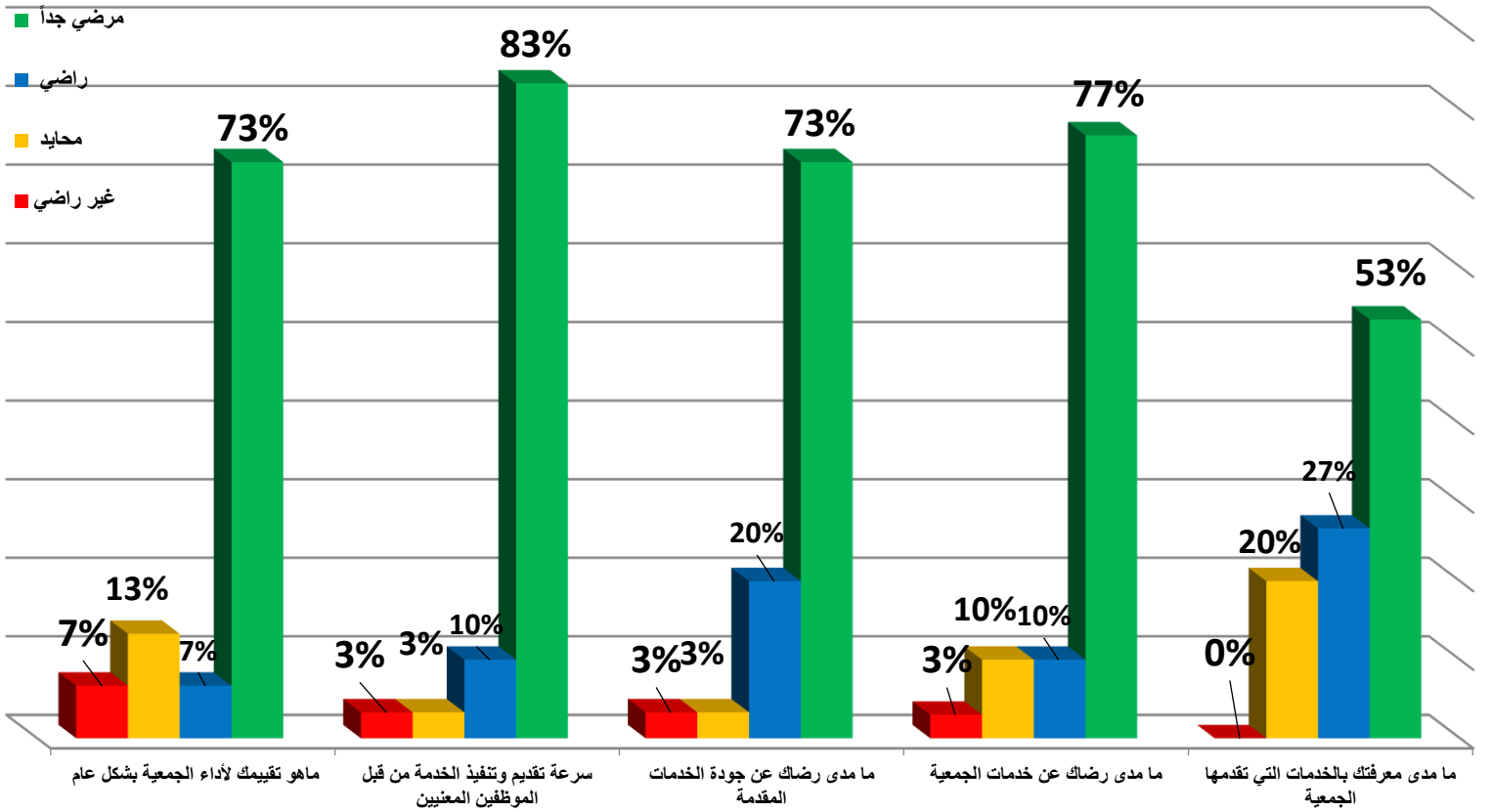
جمعية محراب للعناية بالمساجد وخدماتها بأشيقر

الرقم:

التاريخ:

المشروعات:

الرسم البياني لنتائج رضا المستفيدين





جمعية محراب للعناية بالمساجد وخدماتها بأشيقر

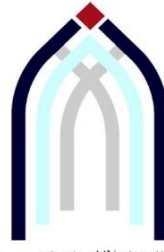
الرقم:

التاريخ:

المشروعات:

أبرز المقترحات والرسائل العامة المقدمة للجمعية:

- الاهتمام بالمساجد وتكرار الزيارة بشكل مستمر.
- ممتاز عمل الجمعية.
- يعطيكم العافية على جهودكم المميزة.
- جمعية مميزة وتقوم بعمل مميز في خدمة المنطقة.
- تنوع الخدمات مع المحافظة على التميز في الخدمة جهود مشكورة.
- زيادة عدد الفرص التطوعية.
- الاستمرارية في الجهد والاجتهاد.
- الجمعية ما شاء الله تعمل على خطط مدروسة بآرك الله فيكم ونأمل بكل ما هو جديد مستقبلاً.
- شكرًا لكم ونتمنى لكم التوفيق .
- اعاننا الله واياكم لما يحبه ويرضاه وان حصل منا قصور نعدكم بأن نحسن من أنفسنا وشكرًا لكم.
- نسال الله العون والتوفيق للجميع وأن لا يحرم الجميع الاجر والثواب من داعمين وعاملين وكل من يخدم بيوت الله.
- جزاكم الله عنا خير الجزاء وبارك فيما تقدمون



جمعية محراب للعناية بالمساجد وخدماتها بأشيقر

الرقم:

التاريخ:

المشروعات:

التغذية الراجعة من عمليات تقييم وقياس رضا المستفيدين

بعد الاطلاع على نتائج قياس رضا المستفيدين ومدارسته من أعضاء مجلس الإدارة في الاجتماع رقم (٥) بتاريخ: ٢٠٢٤/١٢/٢١م تم التوصل إلى التوصيات التالية:

- الاستمرار في قياس الرضا المجتمعي سنوياً.
- الاستفادة من التغذية الراجعة التي دونها المستفيدون.
- تطوير الاستبانات لتشمل جميع ما تقدمه الجمعية من برامج وخدمات.
- استخدام التقنية الحديثة في قياس رضا المستفيدين.
- زيادة عدد الفرص التطوعية.
- العمل على تحسين الملاحظات السلبية على الجمعية، وتعزيز الإيجابيات في الجمعية.
- التكثيف من الزيارات الدورية للمساجد لمتابعة أعمال الصيانة عن كثب.
- تكثيف الدعاية على موقع الجمعية الرسمي ومواقع التواصل الاجتماعية الخاصة بالجمعية
- للتعريف بخدمات وبرامج الجمعية.
- تحسين بيئة التواصل.
- توعية العاملين بالجمعية بضرورة الالتزام بما يتطلبه الشركاء والتواصل المستمر لتحقيق أهداف وتطلعات الجمعية.



جمعية محراب للعناية بالمساجد وخدماتها بأشيقر

الرقم:

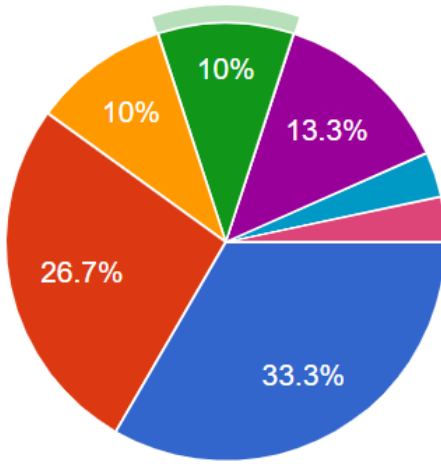
التاريخ:

المشروعات:

نتائج استبيانات قياس الرضا ٢٠٢٤م

العلاقة مع الجمعية ؟

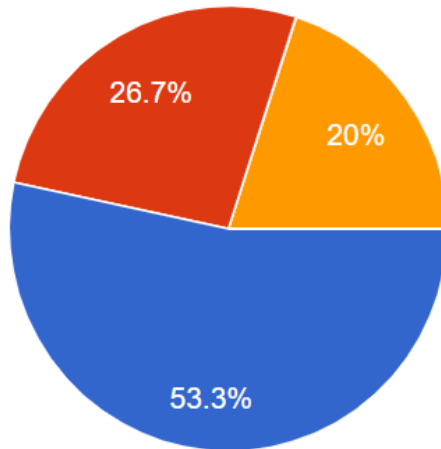
30 ردًا



- مستفيد
- زائر
- متطوع
- متبرع
- عضو (جمعية عمومية / مجلس إدارة)
- مسؤول تنفيذي
- مصلي

ما مدى معرفتك بالخدمات التي تقدمها الجمعية ؟

30 ردًا



- معرفة تامة
- معرفة متوسطة
- لا أعرف شيئاً



جمعية محراب للعناية بالمساجد وخدماتها بأشيقر

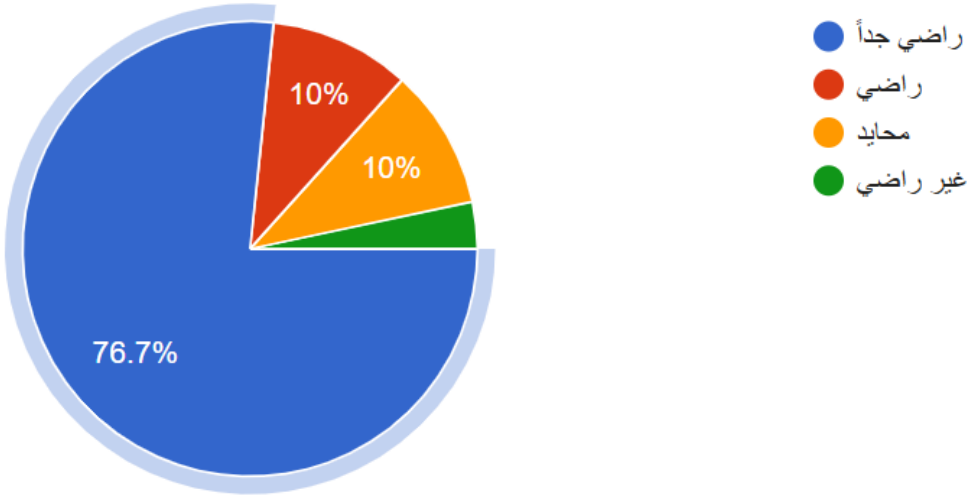
الرقم:

التاريخ:

المشروعات:

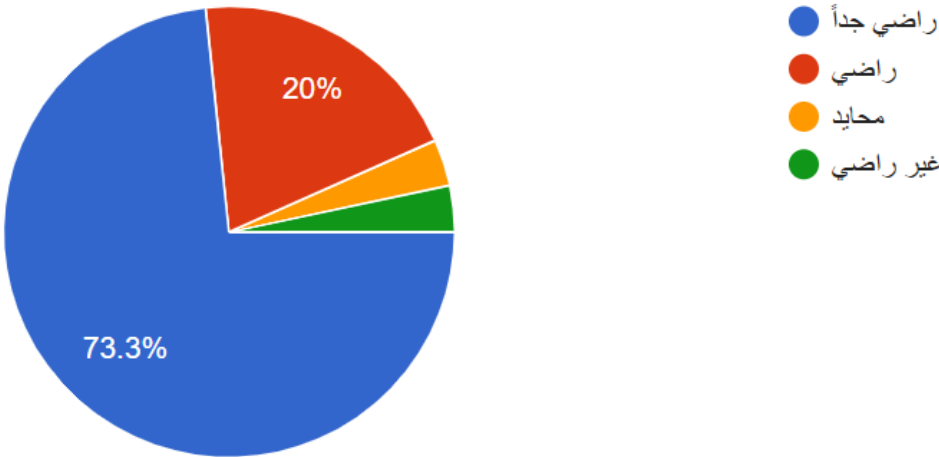
ما مدى رضاك عن الخدمات التي تقدمها الجمعية ؟

30 ردًا



ما مدى رضاك عن جودة الخدمات التي تقدمها الجمعية ؟

30 ردًا





جمعية محراب للعناية بالمساجد وخدماتها بأشيقر

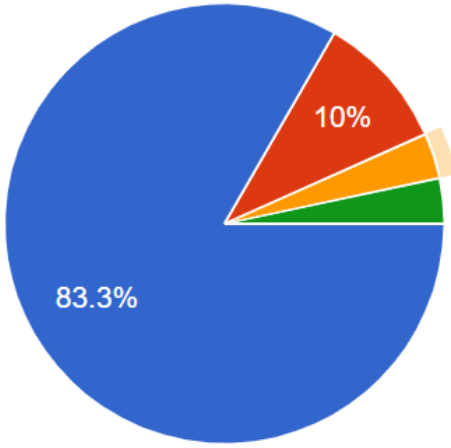
الرقم:

التاريخ:

المشروعات:

سرعة تقديم وتنفيذ الخدمة من قبل الموظفين المعنيين؟

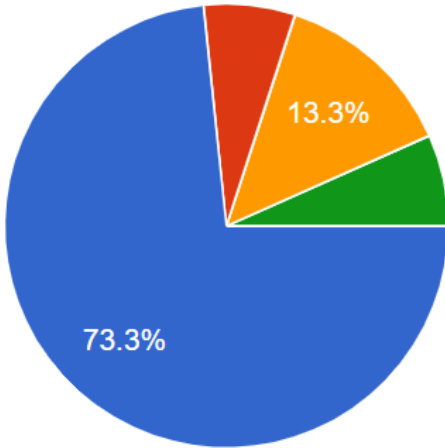
30 ردًا



- راضي جداً
- راضي
- محايد
- غير راضي

ماهو تقييمك لأداء الجمعية بشكل عام ؟

30 ردًا



- راضي جداً
- راضي
- محايد
- غير راضي